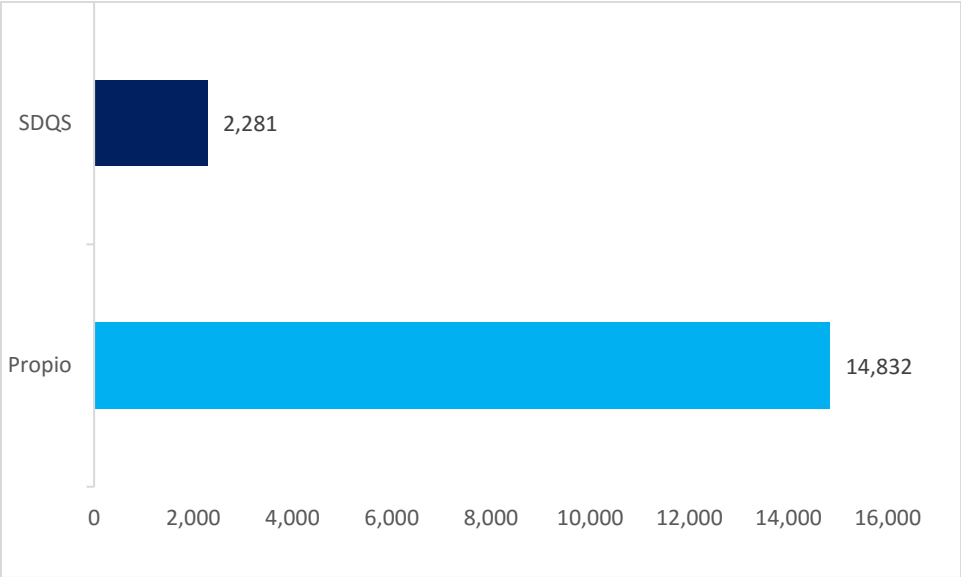
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
INFORME MENSUAL DE PQRS JULIO 2017

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

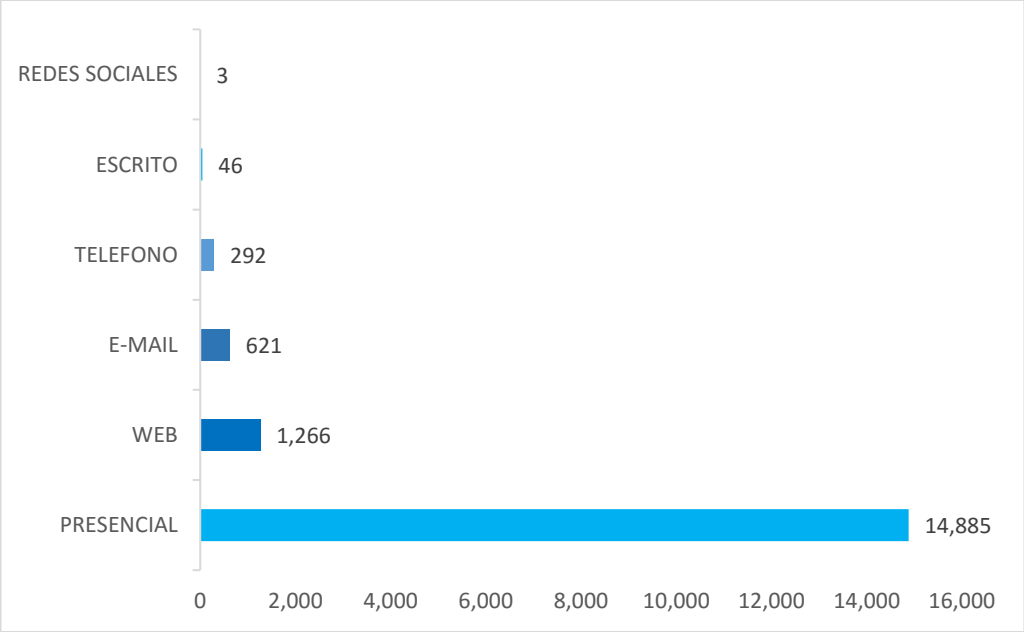


Total, Requerimientos 17.113

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 17.113 peticiones, se observa que 2.281 de las peticiones son registradas a través del SDQS, 14.832 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia.

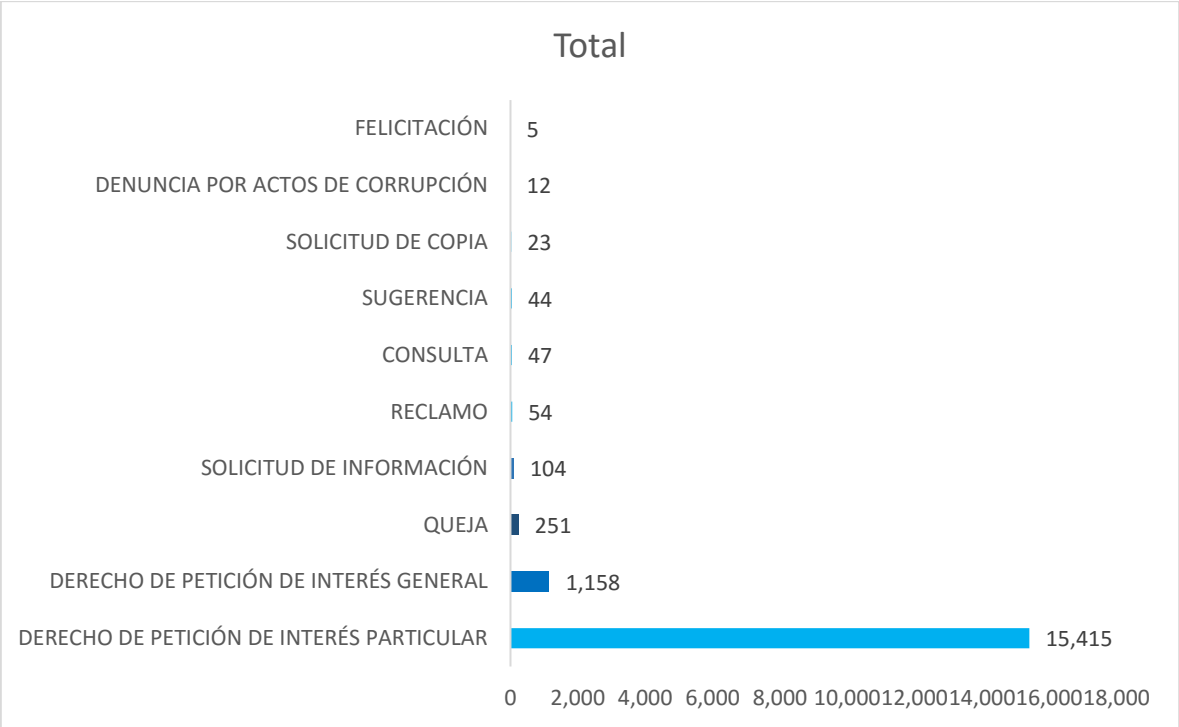
2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 17.113

Análisis:
La Secretaría Distrital de Movilidad, ha dispuesto diversos canales de comunicación que permitan a la ciudadanía un mayor servicio de atención. Para ello se cuenta con Páginas Web, Teléfono, Correo electrónico, Buzón y correspondencia, mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, como de manera presencial. De acuerdo con el informe de julio, se evidencia que el 87% del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera Presencial, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 7% a través de Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, Requerimientos 17.113

Análisis:
Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 15.415 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 90% del total, siendo esta modalidad la más utilizada por la ciudadanía como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Total	%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	2,750	16%
EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS	2,652	15%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1,422	8%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1,150	7%
INFORME DE ACCIDENTE DE TRANSITO	892	5%
Total 5 Subtemas	**8,866**	**52%**
Otros Subtemas	8,247	48%
Total General	**17,113**	**100%**

Análisis:
En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que la “prescripción de comparendos” es el más reiterado por la ciudadanía, representando el 16% de participación con un total de 2.750 peticiones, seguido de “Embargos y/o desembargos” con un 13% del total representado en 2.652 peticiones.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Subtemas	Total	%
TRANSMILENIO	57	38%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	13	9%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	12	8%
SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	11	7%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	4%
Total 5 Subtemas	**99**	**66%**
Otros Subtemas	51	34%
Total General	**150**	**100%**

Análisis:
Para este período, los subtemas que mayor traslado por competencia se registraron, fueron los remitidos a Transmilenio, con un total de 57 peticiones, es decir el 38% siendo este el más relevante; seguido de la unidad de mantenimiento vial con un total de 13 es decir un 9% del total.

6. Total, Requerimientos Recibidos por área Periodo Actual

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	7,474	44%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	3,088	18%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,497	9%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,438	8%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	955	6%
Total 5 Dependencias	**14,452**	**84%**
Otras Dependencias	2,661	16%
Total General	**17,113**	**100%**

Análisis:
Para este período, los requerimientos recibidos por área de la entidad están de la siguiente manera “subdirección de jurisdicción coactiva”, con 7.474 peticiones, es decir el 44%, siendo el más relevante; también resaltamos a “subdirección de contravenciones de transito” con 3.088 peticiones con el 18% de nuestro total.

Tabla 1

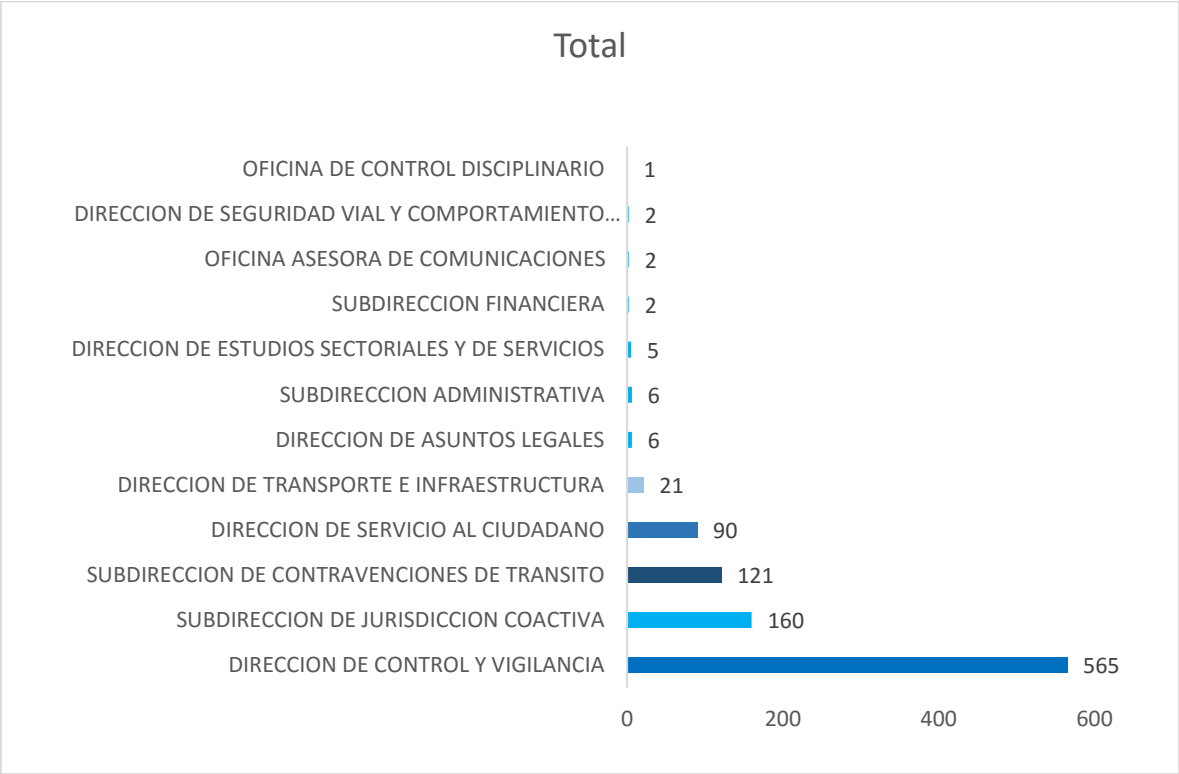
Subtemas	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	7,474	233	27%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	3,088	65	8%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,497	214	25%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,438	0	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	955	7	1%
Total 5 Subtemas	**14,452**	**519**	**61%**
Otros Subtemas	2,661	330	39%
Total General	**17,113**	**849**	**100%**

Total, Requerimientos 849

Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “subdirección de jurisdicción coactiva”, con 7.474 peticiones recibidas y 233 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 27% siendo el más relevante; también resaltamos a “subdirección de contravenciones de transito” con 3.088 peticiones recibidas y 65 cerradas al periodo es decir 8%, fuera del top 5 de los subtemas encontramos que de las 2.661 requerimientos recibidos están cerrados al periodo actual 330 es decir 39% de los 849 requerimientos cerrados al periodo actual

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



Total, Requerimientos 981

Análisis:
Para este período, los requerimientos cerrados periodo anterior por área de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de control y vigilancia”, con 565 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 58% siendo el más relevante; también resaltamos a “subdirección de jurisdicción coactiva” con 160 peticiones cerradas periodo anterior es decir 16%. De los 981 requerimientos.

7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Subtemas	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	565	519	59%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	160	145	17%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	121	103	12%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	90	73	8%
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	21	17	2%
Total 5 Subtemas	**957**	**857**	**98%**
Otros Subtemas	24	19	2%
Total General	**981**	**876**	**100%**

Total, Requerimientos 981

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

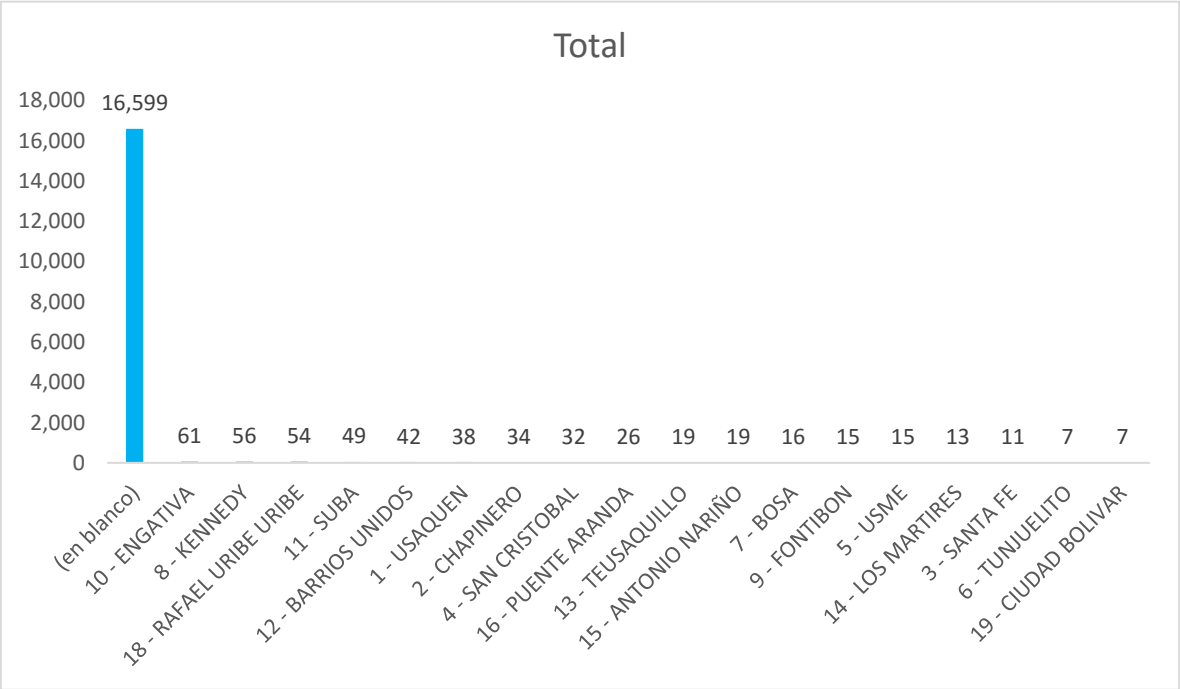
Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIAS	Total general
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES			3	15			32		6		12
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	15	11	15	19		21	13		14	16	16
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS			11	7		14			5	9	9
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO			10	1	11	27					11
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	5	2	7	10		15	8		8	12	9
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA			11	15		15	4		7	12	11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			5								5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		3	2								3
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL	1										1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			4	3					4	4	4
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	29		17	17		17	18	12	9		17
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	22		16	20		15	19	14	10	20	17
SUBDIRECCION FINANCIERA			3			3					3
Total general	**13**	**8**	**15**	**17**	**11**	**19**	**14**	**12**	**9**	**13**	**15**

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de contravenciones de transito” con un promedio de 17 días para responder las peticiones. Resaltamos a “Oficina de información sectorial” con un promedio de 1 día para responder, de igual forma las demás

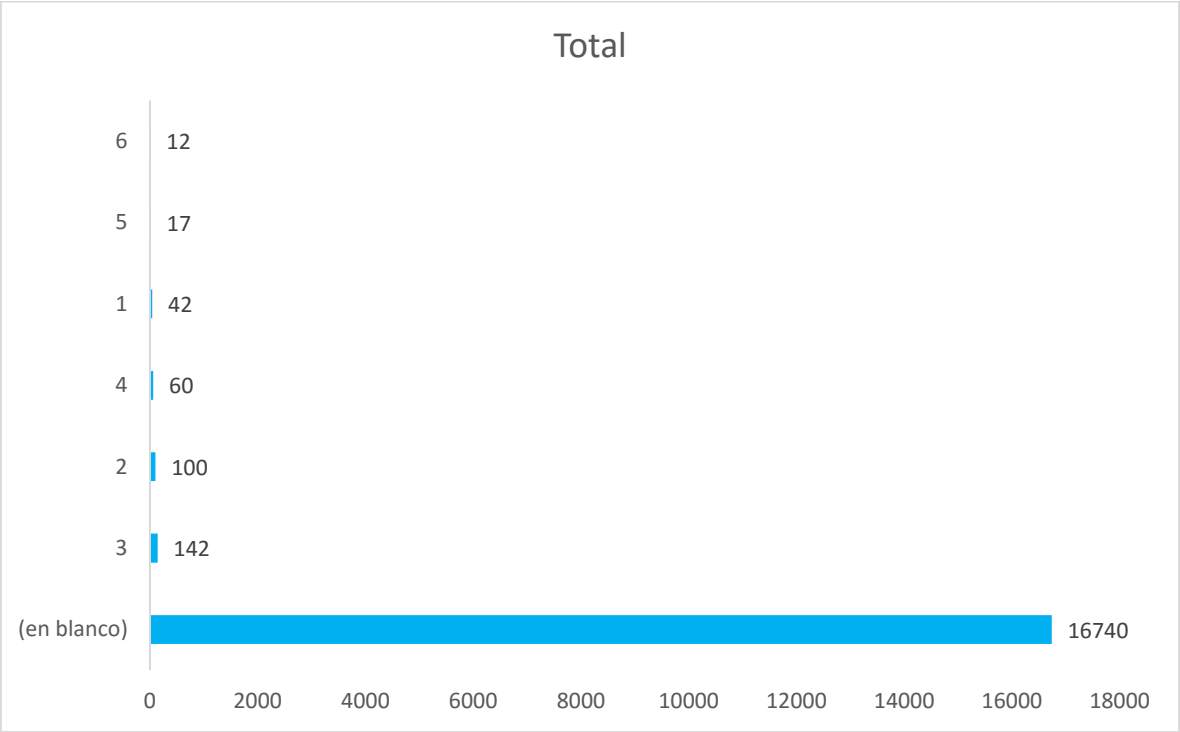
dependencias de la entidad entran en los tiempos establecidos por ley para responder requerimientos, excepto la Subdirección de jurisdicción coactiva con 17 días,

9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

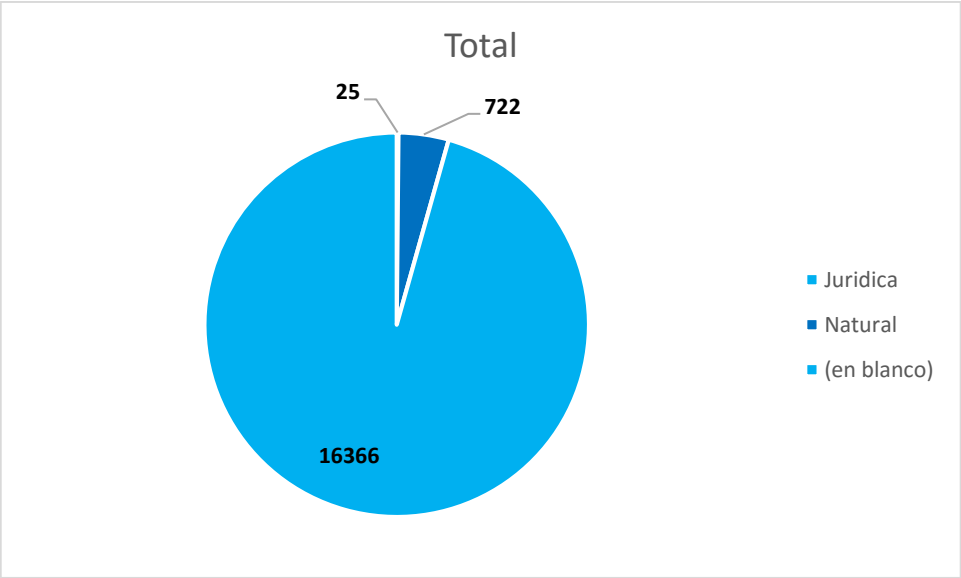


Análisis:
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: suba (61), Engativá (56), Kennedy (54) están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad. Por otra parte, vemos con gran preocupación la cantidad de ciudadanos que no complementan la información ya que tenemos un gran número de ciudadanos no registrados para ser exactos 16.599 de ellos.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Análisis:
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 3, con 142 peticionarios, y el estrato 2, con 100 peticionarios. Por otro lado, vemos el mismo caso que sucede con las localidades gran número de las peticiones que llegan a la entidad no cumplen con los campos completos de información por esto vemos que 16.740 están sin datos demográficos.



Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	1,537	9%
Identificado	744	4%
En blanco	14,832	87%
Total	**17,113**	**100%**

El 4% (722) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de Julio; así mismo, podemos evidenciar que el 96% (16.366) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 25 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.